

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Programa de la asignatura: ADMINISTRACIÓN PARA LA CALIDAD

LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN		CLAVE:		
SEMESTRE:	PLAN: 2005	ÁREA. Operaciones		
CARÁCTER: Optativa Profesionalizante		HORA / SEMANA / SEMESTRE		Créditos:
		TEÓRICAS	PRÁCTICAS	
		4	0	8
MODALIDAD: Curso				
SERIACIÓN ANTECEDENTE OBLIGATORIA: Ninguna				
SERIACIÓN SUBSECUENTE OBLIGATORIA: Ninguna				

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

QUE LOS ALUMNOS AL TERMINAR EL CURSO, CONOZCAN Y APLIQUEN LOS CONOCIMIENTOS Y TÉCNICAS DE CALIDAD TOTAL PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS MICRO Y PEQUEÑAS; ASÍ COMO COMPRENDER LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS EN BASE A LA NORMA ISO 9000.

TEMAS:	HORAS SUGERIDAS
I. CONCEPTOS BÁSICOS DE NORMALIZACIÓN	4
II. PRINCIPALES CORRIENTES DE CALIDAD	4
III. COSTOS DE CALIDAD	8
IV. CALIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS	14
V. APLICACIÓN DE LA ISO 9000. MANUAL Y CERTIFICACIÓN	18
VI. PLAN INTEGRAL DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA	16
TOTAL DE HORAS	64

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

1. BERRY, Leonard L., *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: 1999, 203 p p. Última Edición.
2. DENTON, D. Keith, *Calidad en el servicio de los clientes*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 199 p p. Última Edición.
3. LARREA, Pedro, *Calidad y servicio: del marketing a la estrategia*, Madrid, DÍAZ DE SANTOS, 274 p p. Última Edición.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

1. BORRA, Ralph. *Círculos de calidad en operación*. México, MC GRAW HILL, 181 p.p. Última Edición.
2. COLECCIÓN DE NORMAS SERIE ISO 9000 Y/O SERIE CC DE NORMAS NACIONALES NOM Última Edición.
3. DEMING, William E. *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 391 p. p. Última Edición.
4. DOBYNS, Lloyd. *Quality or else*. EEUU: MIFFLIN, 309 p. p. Última Edición.
5. GARY E., MacLean, *Documentación de calidad para ISO 9000*. México, MC GRAW HILL, 1996, 231 pp. Última Edición.
6. GITLON, Howard S. *The Deming guide to quality and competitive position*. EEUU, PRENTICE HALL. Última Edición.
7. GUY, Laudoyer. *La certificación ISO 9000*. México, CECSA, 1995, 190 pp. Última Edición.
8. THOMPSON, Phillip C., *Círculos de Calidad*. Colombia: ED. NORMA, 204 pp. Última Edición
DENTON, D. Keith, *Calidad en el servicio de los clientes*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 199 p p. Última Edición.
9. UDAONDO, Durán Miguel, *Gestión de calidad*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 333 p p. Última Edición.
10. WALTON, Mary, *Cómo administrar con el Método Deming*. México, MC GRAW HILL, 291 p p. Última Edición.

TÉCNICAS DE ENSEÑANZA SUGERIDAS:

- Exposición oral.....(X)
- Exposición audiovisual.....(X)
- Ejercicios dentro de la clase.....(X)
- Seminarios.....(X)
- Lecturas obligatorias.....(X)
- Trabajos de investigación.....(X)
- Prácticas de taller o laboratorio.....()
- Prácticas de campo.....(X)
- Otras.....()

ELEMENTOS DE EVALUACIÓN

- Exámenes parciales.....(X)
- Exámenes finales.....(X)
- Trabajos y tareas fuera del aula.....(X)
- Participación en clase.....(X)
- Asistencia a Prácticas.....(X)
- Otras.....()

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DEL DOCENTE

ESTUDIOS REQUERIDOS:

Licenciatura en Administración, licenciatura afín o Maestría en Administración.

EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE:

Experiencia en la Administración de Calidad en empresas públicas o privadas por espacio de un año como mínimo.

OTROS REQUERIMIENTOS:

Acreditar el curso de didáctica impartido por la Coordinación de Calidad Académica de la Facultad de Contaduría y Administración.

Conocimientos a nivel comprensión del idioma Inglés.

Conocer las asignaturas de Operaciones I, Operaciones II.